附件A

個案編號：OCAC 73/94

投訴水務署一因抄錯水錶而向投訴人徵收過高的水費，且無理地拒絕退還多繳的水費予投訴人

A女士是某幢樓宇四樓的租戶，她租住該單位已超逾20年。該單位是B公司名下物業，而B公司亦是該幢樓宇四樓及五樓的註冊用水帳戶。一九九四年三月，A女士報知水務署其單位須繳付的水費高得不合理。事後調查發現肇因是四樓的水錶錯誤接駁五樓的輸水管，而五樓的水錶則錯誤接駁四樓的輸水管。A女士要求水務署糾正有關錯誤，並把過往多年多繳的水費退還給她。然而，水務署以她不是註冊用戶爲理由，拒絕她的要求。A女士深感不滿，遂向申訴專員投訴，指稱水務署疏忽職守，誤抄水錶，導致她蒙受財政損失及諸多不便，到事件遭揭發時，又不合理地拒絕退還多繳的水費給她。

據水務署所述，倘水錶接駁出錯，而有關的兩個單位均屬同一註冊用戶，則調整其中一個帳戶後的貸方餘額便會用以抵銷另一帳戶的借方餘額。水務署經查察後，證實水錶確是接駁出錯，並且懷疑這項錯誤在一九六八年該兩層樓宇首次接駁食水供應時便已發生。

水務署解釋說，該署抄錶員在進行例行抄錶工作時，通常是不容易察覺到水錶接駁出錯，除非是深入仔細檢查屋內喉管。本署相信A女士雖則不是註冊用戶，但過往多年的水費卻實際是由她繳付的。水錶接駁出錯確實對她造成不便和使她蒙受財政損失。

按照時效條例的規定，水務署通常是會保存六年的帳戶紀錄。由於水錶出錯的緣故，A女士的單位亦即該樓宇四樓的帳戶在過去六年被多收約4,400元的水費，而五樓的帳戶則少收了同一數目的水費。一般來說，水務署只會處理與該署有合約關係的註冊用戶所提出的有

關其名下帳戶的問題。由於A女士並非註冊用戶，加上如果將四樓及五樓的帳戶合併計算，水務署並沒有多收或少收註冊用戶B公司任何費用，故水務署並不同意應直接退還有關款項給A女士。然而，水務署會考慮以其他途徑退款給A女士。

本署明白由於A女士並非註冊用戶，直接退款給她可能會引起合約上的問題。然而本署認爲，既然此事完全是因爲水務署出錯所致，該署即使沒有法律責任，亦有道義上的責任要把過去多收的水費退還給A女士（由於時效條例的規定，故只能退還過去六年多收的款項）。把同一註冊用戶名下不同帳戶貸方及借方結餘數額互相抵銷的政策，明顯是爲水務署本身行政方便而設。在這宗個案裏，如果B公司拒絕合作，這項政策根本是行不通的。

水務署亦曾要求A女士呈交過往所有的水費單，以證明水費確是由她繳付。不過，該署其後已撤銷這項要求。

本署的結論是，A女士確是有理由感到不滿，整體而言，這宗投訴是部分成立的。至於補償方面，本署認爲水務署應把此事列作特別個案處理，把A女士多繳的款項退還給她。水務署已接納本署的調查結果及結論。

本署欣悉B公司在不久之前已安排向水務署補繳少付的款項，而該署亦已於一九九四年十一月把多收的款項退還A女士。

申訴專員公署
一九九四年十二月